

# CONDITIONS GENERALES D'ABONNEMENT AUX SERVICES DAFI Informatique

Le présent document fait partie intégrante du bon de commande et a pour objet de définir les conditions d'abonnement aux services proposés par DAFI Informatique

## Article 1 – Objet et définitions

### Objet :

DAFI Informatique fournit l'utilisation d'un logiciel de gestion comportant plusieurs produits et services auxquels peuvent être associés diverses options ainsi que le stockage de données sur serveurs sécurisés.

Les services fournis au Titulaire par la Société DAFI Informatique peuvent notamment comprendre :

- L'accès au logiciel de gestion commerciale proposé par DAFI Informatique
- Un espace de stockage de données

### Définitions :

Activation du service : Création de l'environnement de travail dédié au Titulaire.

Abonné : désigne tout usager ayant souscrit un contrat d'abonnement aux services moyennant paiement d'une redevance. Applications : signifie les différentes applications et modules choisis par le Titulaire parmi les applications disponibles au sein de l'offre service DAFI Informatique.

Conditions Générales : désigne les présentes conditions générales d'abonnements aux services.

Conditions Particulières : désigne les conditions particulières figurant sur le devis, le bon de commande ou la proposition.

Matériel de Consultation : signifie les matériels, logiciels et connectivité Internet du Client conformes aux exigences minimales de bon fonctionnement du service DAFI Informatique.

Serveurs DAFI Informatique : signifient les machines serveurs connectées à internet par l'intermédiaire desquelles DAFI Informatique met ses services à la disposition du Client.

Services DAFI Informatique : signifie l'ensemble des services de formation, assistance, paramétrages figurant sur le devis, le bon de commande ou la proposition.

Souscription : désigne la signature du devis bon de commande / proposition commerciale

Titulaire : désigne la personne morale, collectivité locale ou administration souscrivant aux services DAFI Informatique.

## Article 2 - Description du service

DAFI Informatique propose l'utilisation d'applications en ligne et l'hébergement de données. Ces applications et données sont accessibles via le logiciel de connexion à distance Microsoft connexion de bureau à distance. La gamme d'applications proposée par DAFI Informatique répond à un besoin de gestion commerciale et logistique.

## Article 3 - Accès au service

Souscription : Le Titulaire souscrit en signant le devis/bon de commande ou la proposition commerciale et ses éventuelles annexes.

Lorsque le Titulaire est un nouveau client de DAFI Informatique, il doit remettre également les documents suivants : Un RIB au nom du Titulaire et une autorisation de prélèvement.

Tel qu'indiqué sur le devis / bon de commande ou la proposition, la souscription par le Titulaire implique l'acceptation sans réserve par celui-ci des Conditions Générales d'Abonnement DAFI Informatique dont il reconnaît avoir pris connaissance

Activation : L'activation du ou des contrats d'abonnement est effectuée par DAFI Informatique. Cette Activation entraîne le démarrage de la facturation pour la Durée d'engagement. Sauf condition particulière la première période de facturation intervient dès l'exploitation du service en production, ou, à défaut, au plus tard 3 mois après l'activation du service. Ce délai a pour vocation à permettre la mise en œuvre des services chez le Titulaire dans des conditions optimum et ne saurait être considéré comme une période d'essai.

Le Titulaire fait son affaire de disposer de Matériels de Consultation conformes et susceptibles de permettre l'accès au service DAFI Informatique.

Les prestations de mise en place et de configuration sont réalisées par DAFI Informatique uniquement sur les Serveurs DAFI Informatique, à l'exclusion de toute intervention de DAFI Informatique sur les Matériels de Consultation au sens du présent contrat ou de toute fourniture de tout ou partie des Matériels de Consultation. Ces prestations sont facturées selon un tarif journalier par intervenant mentionné aux Conditions Particulières. Elles s'achèvent par la signature par le Titulaire d'un procès-verbal

de réception contradictoire, ou à défaut, par l'utilisation des services de DAFI Informatique en condition réelle de production.

DAFI Informatique s'engage à tout mettre en œuvre pour assurer la permanence, la continuité et la qualité des services qu'elle propose. DAFI Informatique s'efforcera en conséquence d'offrir un accès 24 heures sur 24, 7 jours sur 7. DAFI Informatique se réserve cependant la faculté de suspendre exceptionnellement et brièvement l'accessibilité au service DAFI Informatique pour d'éventuelles interventions de maintenance ou d'amélioration, afin d'assurer le bon fonctionnement de ses prestations.

## Article 4 - Informations communiquées par le Titulaire

L'ensemble des informations communiquées par le Titulaire lors de la souscription de son abonnement aux services DAFI Informatique, et notamment toutes les informations relatives au mode de paiement sélectionné sont indispensables au bon fonctionnement et à la gestion de l'abonnement.

Le Titulaire s'engage en conséquence à communiquer des informations sincères et véritables notamment sur son identité et ses coordonnées bancaires. Il s'engage également à informer sans délai DAFI Informatique de tout changement intervenant dans sa situation telle que déclarée lors de la souscription de l'abonnement, et notamment toute modification affectant son adresse ou ses coordonnées bancaires, le mode de paiement choisi, etc. Cette information pourra être communiquée à DAFI Informatique par courrier électronique.

Le Titulaire déclare avoir plus de 18 ans et/ou être dûment habilité pour engager l'entreprise qu'il représente pour la souscription des engagements et obligations résultant de la validation du bon de commande et l'acceptation corrélative des présentes conditions générales d'utilisation. Il s'engage à garantir DAFI Informatique du paiement de toutes sommes qui pourraient lui être dues en exécution de l'abonnement souscrit par ses soins.

## Article 5 - Prise d'effet du contrat

Le contrat est réputé conclu à la date de signature du bon de commande dûment complété.

## Article 6 - Durée

La durée d'engagement contractuel de souscription au service est décrite dans le bon de commande et/ou dans les

# CONDITIONS GENERALES D'ABONNEMENT AUX SERVICES DAFI Informatique

Conditions spécifiques. Dans le cas où le bon de commande ne ferait pas apparaître la durée d'engagement contractuelle de souscription au service, celle-ci est fixée en standard à vingt-quatre (24) mois. La période d'engagement initiale est renouvelable par tacite reconduction, par période d'une durée identique à la durée initiale, sauf dénonciation, selon les conditions en vigueur à la date de son renouvellement.

## Article 7 - Droit d'usage des services et produits DAFI Informatique

Le Titulaire se verra attribuer des identifiants et codes d'accès nominatifs, qu'il s'engage à conserver confidentiels. Le Titulaire est seul responsable de l'utilisation du service DAFI Informatique, conforme au présent contrat et conforme à la loi. A cet effet, l'accès au service DAFI Informatique est incessible et nominatif. Dans l'hypothèse où il aurait connaissance de ce qu'une autre personne accède au service DAFI Informatique. Le Titulaire en informera DAFI Informatique par écrit.

DAFI Informatique est seul propriétaire de tous les programmes, services, procédures, graphismes, logos, créations, logiciels, technologies, marques, inventions et matériels relatifs à l'ensemble des produits et services proposés par DAFI Informatique. Le Titulaire ne jouit sur l'ensemble de ces éléments et pour la durée de son abonnement, que d'un simple droit d'usage.

DAFI Informatique se réserve le droit de modifier ou remplacer les logiciels nécessaires à l'utilisation de ses services, dès lors que lesdits services n'en seront pas affectés de façon substantielle.

## Article 8 - Conditions d'utilisation des services et produits DAFI Informatique

Le Titulaire déclare s'être assuré de la conformité des services et produits fournis par DAFI Informatique, notamment avec les services d'autres sociétés qu'il souhaiterait associer à l'utilisation de l'offre DAFI Informatique.

Le présent contrat inclut une prestation d'assistance par l'utilisation de la plateforme de gestion de support accessible sur internet. Cette assistance ne pourra en aucun cas se substituer à de la formation. Le volume d'assistance devra rester dans des limites raisonnables et en rapport avec les redevances réglées par le Titulaire.

En sa qualité de prestataire technique, DAFI Informatique n'assure pas la réalisation de la mise à jour des informations contenues dans le service

DAFI Informatique, ou de contrôle de ces informations. Il appartient au Client de modifier les informations contenues dans le service DAFI Informatique par lui-même s'il dispose des autorisations nécessaires pour ce faire ou d'obtenir une prestation de conseil auprès de tout prestataire compétent autorisé.

Sauf souscription séparée d'une prestation de formation, en aucun cas DAFI Informatique n'apportera dans le cadre des prestations définies au présent contrat, une assistance relative à un manque de formation du personnel du Client ou au paramétrage des accès ou du fonctionnement du service DAFI Informatique.

Sont également expressément exclus des prestations de DAFI Informatique :

- le développement de nouveaux services ou fonctionnalités au sein du service DAFI Informatique
- les modifications et paramétrages du service DAFI Informatique ou de fichiers de données demandés par le Titulaire, sauf accord de DAFI Informatique ou mention expresse figurant aux Conditions Particulières.

DAFI Informatique ne saurait être tenue responsable de l'inadéquation des services et produits qu'elle fournit, aux objectifs particuliers que le Titulaire peut envisager ou poursuivre, dès lors qu'avant toute décision celui-ci a accès au service technique DAFI Informatique.

L'ensemble des communications (interrogation à distance, envois de mails, etc.) effectuées par l'intermédiaire du service DAFI Informatique s'effectue sous la seule responsabilité du Titulaire. En aucun cas DAFI Informatique ne pourra voir sa responsabilité recherchée du fait des Informations, images, sons et textes contenus et/ou diffusés dans les éléments réceptionnés ou diffusés, lesquels n'engagent que la seule responsabilité de leur expéditeur. Le Titulaire auteur de telles diffusions s'engage à garantir DAFI Informatique de toute condamnation éventuelle qu'elle pourrait encourir à ce titre.

DAFI Informatique s'engage à ne pas consulter tracer ou archives les données ou messages qui transitent sur le compte DAFI Informatique du client

## Article 9 - Responsabilité de DAFI Informatique

Tous les services, produits et logiciels sont fournis << en l'état >>. Aucune adaptation aux exigences particulières du client ne pourra être demandée ou exécutée sans

contrat écrit préalable. DAFI Informatique ne garantit en aucun cas la compatibilité de l'usage et les fonctionnalités des produits et services avec les équipements du Titulaire. En conséquence, le Titulaire déclare s'être assuré, avant la conclusion du présent contrat, de l'adéquation des services fournis par DAFI Informatique aux objectifs particuliers qu'il peut envisager ou poursuivre. Le Titulaire s'engage néanmoins à signaler à DAFI Informatique tous dysfonctionnements du service DAFI Informatique, reproductibles et non imputables à une mauvaise utilisation dudit service. Dans la mesure où le dysfonctionnement est avéré DAFI Informatique procédera à sa correction en fonction de son calendrier de développement et du degré de priorité que DAFI Informatique lui affectera. Les services ne répondent à aucune norme de qualité et DAFI Informatique ne saurait être tenu pour responsable d'un dysfonctionnement quel qu'il soit. Cependant DAFI Informatique s'engage à tout mettre en œuvre pour assurer la pérennité et la fiabilité du service et souscrit à cet égard une obligation de moyens. Les produits et services DAFI Informatique sont fournis aux risques et périls du Titulaire.

DAFI Informatique ne saurait être tenue pour responsable, directement ou indirectement, des éventuelles anomalies de communication dues notamment à l'utilisation du réseau Internet duquel peut résulter des interruptions ou des dysfonctionnements lors de l'envoi et de la réception de données, notamment au moyen du terminal de consultation du Titulaire.

DAFI Informatique ne saurait être tenue pour responsable d'une Indisponibilité des services DAFI Informatique causée par une défaillance des opérateurs de télécommunications.

En cas d'interruption de l'accès aux services DAFI Informatique pour quelque cause que ce soit, d'une durée supérieure à dix jours, le présent contrat sera prolongé pour une durée égale.

DAFI Informatique assume une obligation de moyens dans l'exécution de ses obligations, y compris en ce qui concerne les prestations d'Assistance. En conséquence DAFI Informatique ne pourra pas être tenu pour responsable des vices de fonctionnement du service DAFI Informatique du seul fait de leur existence. DAFI Informatique ne garantit pas un fonctionnement continu du service DAFI Informatique, ni que celui-ci est exempt d'erreurs. La responsabilité de DAFI Informatique ne pourra être établie qu'en

# CONDITIONS GENERALES D'ABONNEMENT AUX SERVICES DAFI Informatique

cas de faute grave ou de négligence prouvée dans l'exécution de ses obligations et sera expressément limitée comme indiqué ci-dessus, à l'exclusion de tous autres dommages, de quelque nature que ce soit, notamment les pertes d'exploitation, dommage indirect, pertes d'informations et les préjudices causés aux tiers.

DAFI Informatique ne sera tenu pour responsable ni des pertes de temps, ni des gênes à la production occasionnées par l'exécution des prestations qui lui incombent en vertu des présentes ou résultant d'une panne du service DAFI Informatique ou d'une partie quelconque des services DAFI Informatique. A l'exception des garanties expressément prévues aux présentes, le Titulaire ne pourra prétendre à l'encontre de DAFI Informatique à aucune garantie.

## Article 10 - Cas de force majeure

En cas de force majeure, les obligations de la partie empêchée sont suspendues, ainsi notamment en cas de : blocage des réseaux de télécommunications, grève, état d'urgence national ou local, feu, foudre, explosion, inondation, tempête, fait d'un tiers ; DAFI Informatique ne saurait être tenue pour responsable pour tout incident dû aux incertitudes propres à internet, lesquels sont expressément assimilés par les parties à des cas de force majeure. Le cas de force majeure suspend les obligations nées du présent contrat pendant toute la durée de son existence. Toutefois, si le cas de force majeure avait une durée d'existence supérieure à 30 jours consécutifs, il ouvrirait droit à la résiliation de plein droit du présent contrat par l'une ou l'autre des parties huit jours après l'envoi d'une lettre recommandée avec avis de réception notifiant cette décision.

## Article 11 - Suspension

En cas d'inexécution par le Titulaire de l'une quelconque de ses obligations. DAFI Informatique se réserve le droit de suspendre, sans préavis, l'ensemble des services fournis, sans que cette suspension puisse ouvrir droit à quelque indemnité que ce soit. Il en sera notamment ainsi par suite du non règlement de toute somme due en exécution du présent contrat, sans préjudice de la résiliation éventuelle de l'abonnement.

## Article 12 - Résiliation

Chacune des parties peut résilier le contrat par lettre recommandée avec accusé de

réception, en respectant un préavis de trois mois minimum, en prenant en considération que ledit contrat à durée indéterminée a une durée minimale de vingt-quatre mois, sauf conditions particulières décrites sur le bon de commande, renouvelée tacitement pour une période identique. Au regard du délai de préavis, aucune résiliation ne saurait intervenir entre la date de souscription du présent contrat, et la date d'activation du service.

Lorsque le Titulaire résilie avant la fin de la période d'engagement contractuel, les redevances d'abonnement restant à courir jusqu'à l'expiration de cette période deviennent exigibles immédiatement.

En cas d'inexécution par l'une ou l'autre des parties de l'une quelconque des obligations stipulées par le présent contrat, nonobstant toute suspension préalable de l'abonnement, celui-ci pourra être résilié de plein droit huit (8) jours après l'envoi d'une mise en demeure restée infructueuse adressée par courrier recommandé avec avis de réception. En cas de résiliation par DAFI Informatique du fait de la défaillance du Titulaire, celui-ci sera redevable du prix de l'abonnement restant à courir jusqu'au terme de son contrat. En cas de résiliation par le Titulaire pour défaillance de DAFI Informatique, celui-ci ne pourra qu'obtenir remboursement des sommes éventuellement payées d'avance pour la période postérieure à l'inexécution reprochée, à l'exclusion de toute autre indemnité.

A la résiliation du présent contrat, DAFI Informatique effacera des Serveurs DAFI Informatique l'accès défini pour le Titulaire. Le Titulaire pourra demander restitution sous forme de fichiers électroniques de toutes les données du client enregistrées sur le service de DAFI Informatique, dans un format choisi par DAFI Informatique. Cette prestation optionnelle sera alors facturée 200 euros hors taxe.

## Article 13 - Cession

La cession de tout ou partie du présent contrat et notamment du compte DAFI Informatique, la revente ou la location de tout ou partie des services ou produits DAFI Informatique par le Titulaire est strictement impossible, sauf accord préalable et express de DAFI Informatique.

DAFI Informatique se réserve la faculté de céder, transférer ou apporter à un tiers, sous quelle que forme que ce soit, les droits et obligations nés du présent contrat.

## Article 14 - Tarifs

Le prix des services DAFI Informatique est constitué par un abonnement fixe par période de référence, cette période est définie dans le bon de commande. Les tarifs des abonnements, des différents services ainsi que leur modalité de facturation, font l'objet d'une description sur le bon de commande et les éventuelles conditions particulières. Le prix est réévalué annuellement en prenant comme référence la variation de l'indice SYNTEC (l'indice de référence du contrat est précisé sur le bon de commande).

Toutes prestations non expressément prévues au présent contrat seront facturées par DAFI Informatique à ses prix publics.

## Article 15 - Facturation

Le service est facturé à compter de la date d'exploitation en réel du service, et au plus tard 3 mois après la date d'activation, sauf conditions particulières décrites dans le bon de commande.

La facture sera éditée par DAFI Informatique à chaque début de période. Le paiement des produits et services DAFI Informatique s'effectue par prélèvement automatique le 15 du mois de l'émission de la facture. Tout incident ou retard de paiement à l'échéance entraînera la facturation des frais financiers générés par un tel incident, l'application d'un intérêt conventionnel correspondant à l'intérêt légal majoré de 3 points, d'une pénalité de retard égale à 5% des sommes dues, ainsi que la facturation des frais de dossier, de mise en demeure et de recouvrement correspondant, sans préjudice de la suspension et éventuellement de la résiliation du présent contrat.

En cas de litige relatif aux sommes dont le Titulaire est débiteur, celles-ci restent exigibles par l'émetteur de la facture. Dans le cas où un titre de paiement émis au profit de l'émetteur ne serait pas honoré, les frais divers liés à l'impayé sont facturés au Titulaire.

## Article 16 - Lois et juridictions applicables

Le présent contrat est régi par la loi française. En cas de litige pour l'interprétation ou l'exécution des présentes, et sous réserve de la qualité de commerçant du Titulaire, compétence exclusive est attribuée au Tribunal de Commerce de Strasbourg.

# CONDITIONS GENERALES D'ABONNEMENT AUX SERVICES DAFI Informatique

## Confidentialité / Charte de Protection de vos Données

Toute information que vous nous transmettez sera traitée conformément à la Directive 95/46/CE du Parlement européen et du Conseil, du 24 octobre 1995, relative à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données (la "Directive Données Personnelles"), à toute législation de transposition et/ou de modification telle qu'adoptée dans un Etat Membre, ainsi qu'à la Loi Suisse sur les Données Personnelles du 19 juin 1999 et toute loi de transposition et/ou de modification qui pourra être adoptée périodiquement.

DAFI Informatique a mis en place cette charte de protection des données personnelles (ci-après la « Charte ») afin de montrer son engagement en matière de respect des données personnelles du client. La confidentialité sur le serveur de DAFI Informatique (ci-après le « Serveur ») revêt une très grande importance pour nous. Etant donné que nous collectons des informations importantes auprès de nos clients, nous avons établi cette Charte comme un moyen de communiquer nos pratiques de collecte de données et de divulgation. Nous nous réservons le droit de modifier cette Charte ; dans ce cas, une notification sera envoyée avec un préavis minimum de trente (30) jours ouvrés avant la date d'entrée en vigueur desdites modifications.

Données collectées : Les Clients du service utiliseront le Serveur pour héberger des données et des informations (ci-après les « Données »). DAFI Informatique ne consultera pas, ne partagera pas, ne communiquera pas, n'imprimera pas ou ne fera pas référence à ces Données, sauf tel que cela est prévu dans les CGA DAFI Informatique ou par la loi. Il est possible de visualiser ou d'accéder à tout moment aux données individuelles mais uniquement pour résoudre un problème, dans le cadre du support ou en cas d'éventuel manquement aux CGA DAFI Informatique, ou tel que la loi peut le prévoir. Il est entendu que les clients doivent préserver la confidentialité et la sécurité de leur inscription et de leur mot de passe.

Nous demandons aux clients qui s'inscrivent pour utiliser les services proposés sur notre Serveur (ci-après collectivement le « service ») de nous donner des informations les concernant, telles que leur nom, le nom de leur société, leur adresse, leur numéro de téléphone et leur adresse électronique et des informations concernant leur situation financière, des informations pour la facturation, telles que le nom et l'adresse de facturation, le numéro de carte de paiement et le nombre d'Utilisateurs de la société qui utiliseront le service. DAFI Informatique utilise les données qu'elle collecte pour mettre le service en place pour des personnes morales. Nous pouvons également utiliser les informations pour contacter les clients afin de discuter de leur intérêt pour notre société, pour le service que nous fournissons et pour leur envoyer des informations concernant notre société ou nos partenaires, tels que les promotions et les événements. Les adresses électroniques des clients et toutes Informations personnelles des clients ne seront pas communiquées ni partagées avec des tiers. Par ailleurs, il sera également demandé aux Clients de communiquer leur adresse électronique lorsqu'ils s'inscrivent au service, afin de recevoir leur identifiant Utilisateur et leur mot de passe, et afin de les inscrire sur la plateforme de support et d'assistance en ligne de DAFI Informatique. Une fois encore, l'adresse électronique ne sera pas communiquée ni partagée. Sauf indication expresse au moment où nous collectons les informations ou sauf disposition du Contrat Cadre de service DAFI Informatique, nous ne divulguons pas les informations fournies à des tiers. Toutes les données financières que nous collectons sont utilisées uniquement pour vérifier la situation des prospects et pour facturer le service. Ces informations relatives à la facturation ne sont pas utilisées par DAFI Informatique à des fins marketing ou promotionnelles. Nous pouvons également suivre et analyser des ensembles d'informations statistiques anonymes sur l'utilisation et le volume auprès de nos clients et communiquer ces informations à des tiers.

Sécurité : Notre Serveur dispose de mesures de sécurité contre la perte, la mauvaise utilisation et l'altération des Données sous notre contrôle. Le Serveur est sécurisé par un firewall (pare-feu) pour empêcher les interférences ou l'accès par des intrus. Enfin, DAFI Informatique fournit des noms d'Utilisateurs et des mots de passe uniques qui doivent être saisis à chaque fois que le client se connecte. Ces mesures de protection aident à prévenir les accès non autorisés, à maintenir l'exactitude des données et à garantir la bonne utilisation des Données.